

<http://www.icann.org/en/resources/compliance>

### *Sumário<sup>1</sup>*

- [Atualização geral](#)
- [Atualização do programa de auditoria](#)
- [Resumo sobre administração de reclamações e execução de políticas](#)

---

### ***Atualização geral***

#### **Migração do gerenciamento de reclamações concluída**

Em 7 de junho de 2013, a ICANN concluiu a migração de todos os sistemas de conformidade existentes, tipos de reclamação e processos para uma página inicial única para o envio de reclamações.

Link para o novo envio de reclamações na página da ICANN.ORG  
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/complaints>.

A eficiência e eficácia operacionais são obtidas por meio da automação dos processos e da abordagem de conformidade. Essa automação aprimora a aplicação de políticas e a resolução informal, aumenta a comunicação de reclamações e fornece, também, uma plataforma na qual um questionário de avaliação para comentários contínuos é implementado.

Em maio, a migração incluiu as reclamações restantes (renovação/resgate de domínio, contato de registrador, transferência e Whois indisponível), navegação atualizada na web de reclamações e 47 perguntas frequentes.

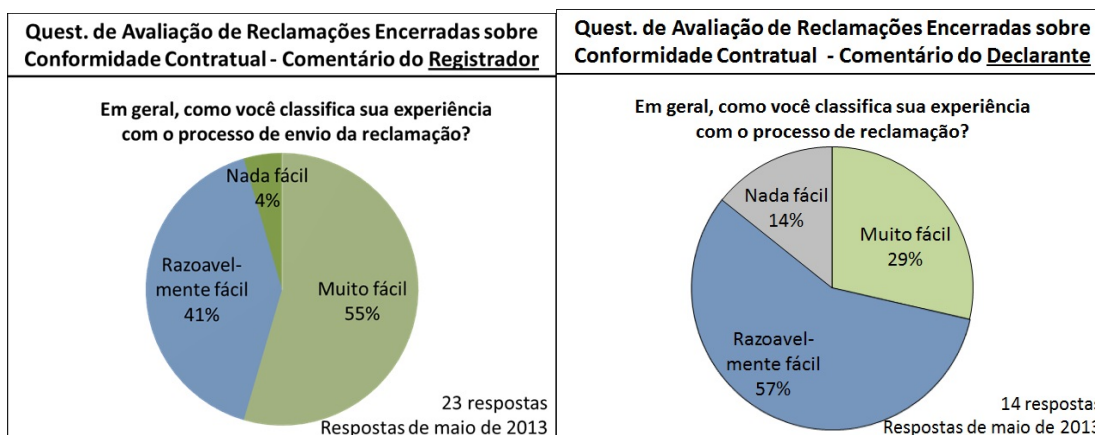
#### **Atualização do questionário de avaliação de maio**

As reclamações encerradas de Erros de Whois geraram 951 convites para o questionário, enviados para o declarante da reclamação, e 540 convites para o questionário, enviados para os registradores. A taxa de resposta aos

---

<sup>1</sup> Esta atualização é fornecida apenas para fins informativos. As informações contidas neste documento de atualização não devem ser consideradas para tirar conclusões nem tomar decisões de negócios.

questionários foi de 1,5% dos declarantes e de 4,3% dos registradores. Os resultados para a pergunta de satisfação geral são exibidos abaixo:

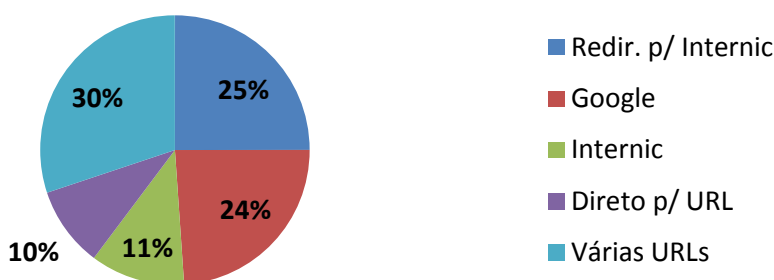


### Conformidade Contratual Atividade do Site de Envio de Reclamações

Os números de visualizações da página web para o novo formulário de reclamação de Erros de Whois, de navegação na web e das perguntas frequentes são exibidos abaixo. Esses números representam seis semanas de dados, desde o lançamento do novo formulário de Erros de Whois, e uma semana de dados para o novo formulário de reclamações de UDRP, que foi lançado em 22 de maio de 2013.

Página web de conformidade contratual	Visualizações	Média de tempo/pág. (seg.)
Formulário de reclamação de erros de Whois	20.352	88
Formulário de reclamação de UDRP	260	175
Sobre reclamações de Whois	2.277	47
Sobre correções em Meu Whois	820	135
Sobre reclamações de RAA	304	115
Sobre conformidade de registro	253	106
Sobre erro de Whois	220	80
Sobre erros de Whois	220	80
Sobre pesquisa de Whois	214	77
Sobre Whois	172	63
Sobre acesso à pesquisa de Whois	103	40
Sobre conformidade de ccTLD	92	106
Sobre o mau funcionamento da pesquisa de Whois	74	36
Sobre privacidade/proxy	74	56
Sobre reclamações de spam de Whois	42	109
Sobre UDRP	41	89
Sobre apresentação de UDRP	22	55
Sobre execução de UDRP	13	12
Sobre disputas por nomes de domínio	11	18

As 20.352 visualizações na página web para o formulário de reclamação de erros de Whois geraram 3.872 reclamações. As 260 visualizações na página web para o formulário de reclamação de UDRP geraram quatro reclamações. Em resumo, 3% de todo o tráfego da web em ICANN.ORG são direcionados às páginas web de envio de reclamações. A fonte do tráfego da web das páginas web de envio de reclamações é exibida abaixo:



### Contrato de Credenciamento de Registradores e a Preparação da Política de Recuperação de Registros Expirados

O RAA final proposto para 2013 <http://www.icann.org/en/news/public-comment/proposed-raa-22apr13-en.htm> e a Política de Recuperação de Registros Expirados (ERRP)

<http://www.icann.org/en/resources/registrars/consensus-policies/errp> incluem novas provisões que requerem conformidade contratual para estabelecer processos adicionais de monitoramento a fim de garantir que os registradores credenciados pela ICANN estejam em conformidade com suas obrigações contratuais.

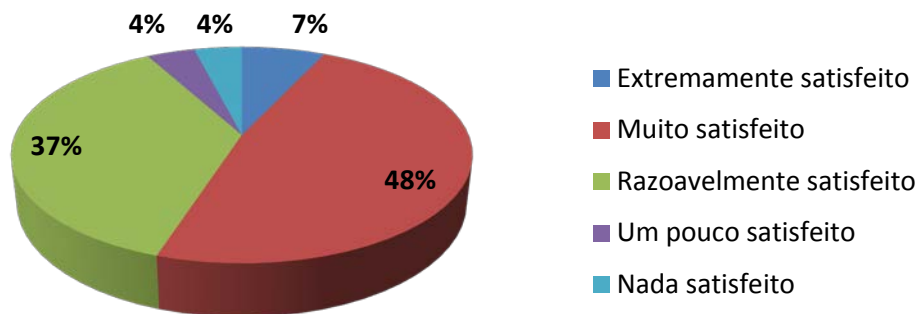
A conformidade contratual está analisando e finalizando os mapas de processos, os procedimentos de encaminhamento, os modelos e outros materiais operacionais necessários para monitorar e aplicar a conformidade de maneira eficiente com o RAA de 2013 e a ERRP.

### Atualização do programa de auditoria

Em 31 de maio de 2013, o Programa de Auditoria de Ano Um (Year One Audit Program) foi concluído. Um relatório de auditoria completo com um resumo dos resultados será publicado em junho de 2013.

Datas importantes do Programa de Auditoria de Ano Um							
Solicitação de informações			Fase de auditoria		Fase de relatórios		Remediação
1º aviso	2º aviso	3º aviso	Início	Fim	Início	Fim	
26 de nov. de 2012	17 de dez. de 2012	28 de dez. de 2012	7 de jan. de 2013	12 de abr. de 2013	15 de abr. de 2013	19 de abr. de 2013	22 de abr. de 2013

Para concluir o Programa de Auditoria de Ano Um, a ICANN enviou um "Questionário de Aprimoramento Contínuo de Remediação e Auditoria" aos participantes. A satisfação geral quanto à comunicação, ao processo e à ferramenta é mostrada abaixo:



*Resumo sobre administração de reclamações e execução de políticas*

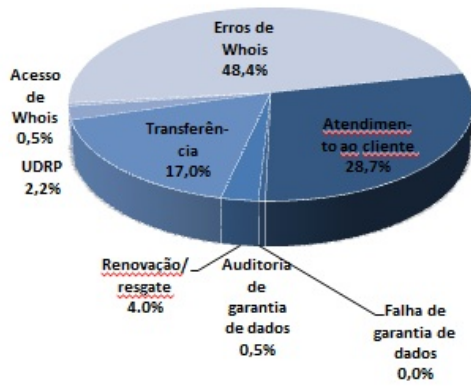


ATIVIDADE DE EXECUÇÃO DE POLÍTICAS para MAIO DE 2013						
DATA DE ENVIO	PRAZO FINAL	REGISTRADOR	ID IANA	TIPO DE AVISO	STATUS	JUSTIFICATIVA PARA AVISO DE REPROVAÇÃO
07/mai/13	28/mai/13	Dattatec.com SRL	1388	Violação	Sanado	Realizar as ações necessárias para investigar alegações de erros de Whois (RAA)
					Sanado	Manter e fornecer registros de comunicações (RAA 3.4.2/3)
					Sanado	Criar link para o site da ICANN de direitos e responsabilidades do registrante (RAA 3.15)
					Sanado	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
07/mai/13	29/mai/13	DomainSnap, LCC	1554	Violação	<i>Os dados estão sendo avaliados pela ICANN</i>	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
08/mai/13	30/mai/13	Internet Solutions (Pty) Ltd.	1079	Violação	Sanado	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
10/mai/13	03/jun/13	USA Webhost, Inc	439	Violação		Responder a auditorias (RAA 3.14)
						Manter e fornecer registros de comunicações (RAA 3.4.2/3)
						Fornecer serviços Whois (RAA 3.3.1)
29/mai/13	18/jun/13	AsiaRegister, Inc	1084	Violação		Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
						Criar link para o site da ICANN de direitos e responsabilidades do registrante (RAA 3.15)
ATUALIZAÇÕES DE EXECUÇÃO DE POLÍTICAS de MESES ANTERIORES						
18/jan/13	8/fev/13	Cheapies.com Inc.	1039	Violação	Sanado	Fornecer registros de comunicações (RAA 3.4.3)
					Sanado	Fornecer uma oportunidade razoável para desbloquear o nome de domínio (IRTP 3)
					Sanado	Fornecer código AuthInfo (IRTP 5)
23/abr/13	14/mai/13	Basic Fusion, Inc.	813	Violação	<i>Os dados estão sendo avaliados pela ICANN</i>	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
					<i>Os dados estão sendo avaliados pela ICANN</i>	Comunicar alterações de dados de contato (RAA 5.11)
23/abr/13	14/mai/13	A. Telecom, S.A	1458	Violação	Sanado	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
					<i>Os dados estão sendo avaliados pela ICANN</i>	Comunicar alterações de dados de contato (RAA 5.11)
23/abr/13	14/mai/13	Dotted Ventures, Inc.	833	Violação	Cancelamento voluntária	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
25/abr/13	16/mai/13	DNS:NET Internet Service GmbH	643	Violação	Sanado	Responder a auditorias (RAA 3.14)
					Sanado	Manter e fornecer registros de comunicações (RAA 3.4.2/3)
					Sanado	Comunicar alterações de dados de contato (RAA 5.11)
					Sanado	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
26/abr/13	17/mai/13	Ground Internet, Inc.	936	Violação	Sanado	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
26/abr/13	17/mai/13	Eserver SRL	1497	Violação	<i>Os dados estão sendo avaliados pela ICANN</i>	Pagar taxas de credenciamento (RAA 3.9)
					<i>Os dados estão sendo avaliados pela ICANN</i>	Comunicar alterações de dados de contato (RAA 5.11)

Resultados de Desempenho de Conformidade

Maio de 2013

Conformidade — Maio de 2013



2.445 reclamações  
11 ações de execução de políticas

Maio de 2013	Todas as reclamações recebidas por tipo	Quant.
Fase de prevenção	Atendimento ao cliente	702
	Auditoria de garantia de dados	12
	Transferência	415
	UDRP	55
	Renovação/resgate	65
	Acesso de Whois	13
	Erros de Whois	1.183
	<b>Total de reclamações</b>	<b>2.445</b>
Fase de execução de políticas	Violação	11
	Suspensão	0
	Cancelado/Sem renovação	0